

臺中市政府機房異常事件緊急事件通報及處理流程 (核定版)

一、為建立臺中市政府(以下簡稱本府)資訊機房異常事件通報系統，強化異常事件處理運作功能，特制訂本作業。

二、資訊機房(以下簡稱機房)指以下地點：

本府臺灣大道市政大樓文心樓6樓機房及陽明異地備援機房。

三、本流程用詞，定義如下：

- (一) 機房值班人員：指依「臺中市政府(資訊中心)電腦機房值班表」輪值之值班人員。
- (二) 機房承辦人員：指本府資訊中心設備網路科管理機房業務承辦人員。
- (三) 機房維護廠商：指每年度依契約委外維護機房之廠商。
- (四) 各系統負責人員：指本府各機關單位進駐機房之各系統負責人員。
- (五) 中央監控室：位於本府臺灣大道市政大樓文心樓1樓之中央監控室，隸屬於本府秘書處，有24小時負責大樓監控之值班人員。
- (六) 警衛隊：進駐於本府臺灣大道市政大樓惠中樓1樓之警察人員。

四、緊急通報事項：

- (一) 災害防救事項
 - 1. 機房發生火災。
 - 2. 機房淹水。
 - 3. 機房因強烈地震、颱風造成災害。
- (二) 安全維護事項
 - 1. 機房遭竊或疑似遭人入侵或發現形跡可疑人士。
 - 2. 機房發現疑似爆裂物或可疑不明物品。
 - 3. 機房內發生突發意外事件，有危及本中心設施及人員安全之虞。
- (三) 空調、機電系統無預警異常事件

因應機房因無預警空調或電力突發異常狀況，避免機房進駐機關設備因沒有空調、高溫造成設備當機損毀。

五、災害處理流程：

(一) 災害防救事項

1. 機房發生火災：

- (1) 立即通知消防單位。
- (2) 機房值班人員發現火災應立即通報機房維護廠商、機房承辦人員及中央監控室。
- (3) 無法撲滅火勢或氮氣滅火系統動作前，機房值班人員應開啟門禁緊急強制開關，協助機房內人員撤離機房。
- (4) 如火勢過大應立即離開現場。
- (5) 火災發生過後，應先行檢測主機系統及硬體受損程度，如系統無法正常使用或硬體嚴重受損時，應通知各系統負責人進行災難復原作業(或啟動備援作業)。

2. 機房淹水、地震或颱風造成災害：

- (1) 機房值班人員應隨時注意新聞媒體，遇天然災害可能危急機房時，至現場查看災害情形，並做緊急處理：
 - i. 通報機房維護廠商及機房承辦人員。
 - ii. 通報受損設備之各系統負責人員。
- (2) 機房淹水有漏電之虞時，應立即以電子郵件及電話聯繫各系統負責人同意由機房值班人員進行關機作業。如有立即危險又無法聯絡各系統負責人員關閉設備，則逕行關閉機房分電盤總開關。

(二) 安全維護事項

機房遭竊或疑似遭人入侵或發現行跡可疑人士、機房發現疑似爆裂物或可疑不明物品處理方式：

1. 應立即通報中央監控室及警衛隊要求派員處理。
2. 機房值班人員查看現場情形圍起封鎖線並通報機房維護廠商及機房承辦人員。
3. 通報受損設備之各系統負責人員。

(三) 空調、機電系統無預警異常事件

1. 機房電力、機房空調、機房門禁系統等故障情形嚴重時，機房值班人員查看現場情形做緊急處理並通報機房維護

廠商及機房承辦人員。

2. UPS 供電中斷、空調或機電系統異常如屬本府秘書處權責時，機房值班人員應立即通報中央監控室，詢問原因並請求最短時間內修復。
3. 電力或空調系統中斷屬本中心權責時，機房值班人員應立即處理，必要時通知機房維護廠商進場搶修。
4. 門禁系統故障無法運作時，機房值班人員改採人工管制，並立即通知機房維護廠商進行搶修。
5. 停電時緊急應變：
 - (1) 因 UPS 可供之電源有限（約 0.5~2 小時），機房值班人員應於停電前（若需停電超過 0.5 小時以上）或發現停電時（估算所需停電時間超過 0.5 小時以上），以下程序將主機關閉，待復電時再將主機開啟。
 - (2) 若台電或本府秘書處將於下班期間有停電計畫 0.5 小時以上，除有特殊任務（網路、AD、本府各機關全球資訊網、員工信箱、差勤系統、e 化公務入口網等）而無法關機之伺服器或網路設備外，其餘應於下班前關閉，隔日上班時再行開機。
 - (3) 承上，若台電或本府秘書處將計畫性停電超過 0.5 小時以上，由機房承辦人員公告停電消息於本府全球資訊網上，並以 e-mail 或電話通知各系統負責人員進行關機。
 - (4) 如機房溫度高於 40 度以上，則須將機房門禁打開保持空氣流暢以降低溫度，待恢復供電後，恢復門禁並啟動空調主機。
6. 環境溫度監控：將臺灣大道市政大樓機房內 73 支（天花板 10 支、機櫃 63 支）及陽明異地備援機房 2 支溫溼度感應器納入 24 小時監控，當溫度超過 32°C 時，將發簡訊給機房承辦人員，機房承辦人員應通知機房值班人員及維護廠商，協同依照以下流程辦理。
 - (1) 機房溫度高於 35 度時，開啟閒置空調機及（地板式）電扇。
 - (2) 檢查臺灣大道市政大樓 B2 抽水馬達及文心樓 10 水塔

及幫浦是否運作正常。

(3) 打開機房大門散熱，並開啟 UPS 室天花板之抽風機。

(4) 機房空調因故無法正常提供，且無法於 30 分鐘內修復時，應立即以電子郵件及電話聯繫各系統負責人員緊急進行關機作業。又溫度高於 40 度以上且無法聯絡各系統負責人員關閉機房內所有設備，則逕行關閉機房分電盤總開關。

六、 如有上開災變發生，造成短期間資訊設備當機或資料漏失無法回復正常，各系統負責人員應洽各業務單位相關作業人員，改採人工處理程序辦理，並將人工表單資料妥善保存，以供修復完畢後補正資料之需。

七、 通報原則及方式：

- (一) 通報人員為機房值班人員，應與機房維護廠商及機房承辦人員聯絡，查明事情發生原委，於「臺中市政府異常事件維護(通報)紀錄單」詳細記載之，並檢附「臺中市政府共構機房異常事件檢核表」(附件一)。
- (二) 通報內容：通告通報人姓名、身分、事件發生經過(包含事由、地點、時間、採取緊急處置情形並註記嚴重程度)。
- (三) 機房值班人員應查看現場情形作緊急處理，並通報機房承辦人員。
- (四) 事件處理情形及結果須及時回報相關人員，並層層通報至資訊中心主任。
- (五) 因故無法依前項通報及處理流程所訂人員通報時，則改以通報其代理人，並由代理人依流程完成通報。
- (六) 事故發生在非辦公時間，則以行動電話及住家電話通報(附件三)。

八、 災害發生過後，應先行檢測主機系統及硬體受損程度並依下列程序處理：

- (一) 由各系統負責人員研判故障類型，並先行設法排除，如無法解決時，應詳細記錄當時狀況及顯示之訊息後，立即就故障問題通知相關人員及維護廠商前來維修。
- (二) 如主機硬體嚴重受損時，應與維修人員連絡，並詳述損壞情形，以減少維修人員修復之時間，並於最短時間內回復硬體

設備，如短時間無法回復硬體設備時，應協調商借主機暫時使用。

- (三) 如遇系統受損或資料毀損無法回復時，應由備份系統回復資料，將損壞減低到最小之程度。
- (四) 如逾一小時無法修復時，應通知各單位，並督促相關廠商儘快修復。

九、本流程未盡事宜，請參考臺中市政府資訊中心資訊安全管理系統 (ISMS)「臺中市政府災害復原作業程序」或相關規範辦理。

十、臺中市政府機房空調、機電無預警異常處理流程圖

